

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Белгородский государственный технологический университет
им. В. Г. Шухова

ЭЛЕКТРОННЫЙ БИЗНЕС: ВЫБОР БИЗНЕС-РЕШЕНИЙ

Методические указания к выполнению расчетно-графических заданий
для студентов всех форм обучения направления подготовки
09.03.03 – Прикладная информатика

Белгород
2018

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Белгородский государственный технологический университет
им. В. Г. Шухова

Кафедра информационных технологий

Утверждено
научно-методическим советом
университета

ЭЛЕКТРОННЫЙ БИЗНЕС: ВЫБОР БИЗНЕС-РЕШЕНИЙ

Методические указания к выполнению расчетно-графических заданий
для студентов всех форм обучения направления подготовки
09.03.03 – Прикладная информатика

Белгород
2018

УДК 65.007(078.5)
ББК 65.290+32.972 я7
Э45

Составители канд. техн. наук, доц. *М.А. Косоногова*
 канд. техн. наук, доц. *И.А. Кочеткова*

Э45 **Электронный** бизнес: выбор бизнес-решений: метод. указания к выполнению расчетно-графических заданий / сост. М.А. Косоногова, И.А. Кочеткова. - Белгород: Изд-во БГТУ, 2018. – 22 с.

В методические указания включен материал, рекомендации и задания по выбору элементов решений электронного бизнеса для подготовки коммерческих проектов.

Методические указания предназначены для студентов всех форм обучения направления подготовки 09.03.03 – Прикладная информатика.

Издание публикуется в авторской редакции.

УДК 65.007(078.5)
ББК 65.290+32.972 я7

©Белгородский государственный
технологический университет
(БГТУ) им. В.Г. Шухова, 2018

Содержание

ВВЕДЕНИЕ	4
Расчетно-графическое задание. ВЫБОР ЭЛЕМЕНТОВ РЕШЕНИЙ ЭЛЕКТРОННОГО БИЗНЕСА	5
Постановка бизнес-цели проекта	5
Бизнес-планирование реализации проекта	6
Продвижение проекта в Интернет-среде	9
Бизнес-часть в виде экономического профиля проекта	11
Дополнительные финансовые инструменты, интегрированные в проект.....	12
Порядок выполнения работы.....	15
Содержание отчета	15
Критерии оценивания расчетно-графического задания	15
Библиографический список	16
Приложение 1. Пример с этапами бизнес-планирования	17

ВВЕДЕНИЕ

Обязательным требованием к выпускным квалификационным работам по направлению 09.03.03 Прикладная информатика (в бизнесе) является наличие бизнес-цели проекта и проработка путей ее достижения в отдельном разделе пояснительной записки.

Одним из критериев оценивания результатов обучения является выбор бизнес-решений для проекта. В бизнес-части дипломного проекта могут быть использованы элементы решений электронного бизнеса или стандартные экономические расчеты (разработка экономического профиля проекта).

К множеству элементов бизнес-решений относятся: бизнес-план стартапа, маркетинговый план по продвижению, финансовые модули, платежные модули, сервисы автоматизации процессов электронного бизнеса и т.п. Рекомендации по использованию перечисленных элементов приведены в методических указаниях.

Выполнение расчетно-графического задания в рамках дисциплины «Электронный бизнес» является одной из стадий подготовки к дипломному проектированию и предусматривает выбор формы бизнес-части дипломного проекта, а также ее эскизную проработку.

Расчетно-графическое задание.

ВЫБОР ЭЛЕМЕНТОВ РЕШЕНИЙ ЭЛЕКТРОННОГО БИЗНЕСА

Цель работы: знакомство с показателями, составляющими экономический профиль проекта, а также с подходами по построению бизнес-моделей и бизнес-планов для коммерциализируемых идей; выбор и обоснование элементов решений электронного бизнеса в рамках подготовки к дипломному проектированию.

Постановка бизнес-цели проекта

Проблематика дипломных проектов в обязательном порядке должна быть связана с бизнес-сферой ввиду установленного профиля подготовки. Дипломные проекты по направлению подготовки «Прикладная информатика (в бизнесе)» основываются на коммерциализируемых бизнес-идеях или предполагают получение каких-либо экономических выгод по итогам реализации. Описанная специфика должна быть отражена в бизнес-цели проекта.

Примерные бизнес-цели проектов могут формулироваться следующим образом:

- повышение эффективности работы определенных категорий пользователей или компонентов системы на основе ... ;
- реорганизация бизнес-процессов предприятия или заказчика путем ... ;
- сокращение затрат на ... ;
- уменьшение ... расходов, приводящее к увеличению прибыли;
- сокращение времени обработки заявок в системе обслуживания, приводящее к увеличению прибыли;
- снижение затрат предприятия за счет автоматизации рабочего места ... ;
- получение прибыли от размещения мобильного приложения в AppStore;
- получение прибыли от функционирования веб-сервиса ... ;
- получение прибыли от функционирования платформы ... ;
- получение прибыли за счет реинжиниринга определенных бизнес-процессов на основе анализа ... ;
- тиражирование разработанного программного продукта для получения прибыли с продаж;
- внедрение механизмов монетизации ... ;
- использование современных средств продвижения системы в сети

Интернет для увеличения клиентской базы.

Мероприятия, необходимые для достижения бизнес-цели, описываются в отдельном разделе пояснительной записки к выпускной квалификационной работе. Условно этот раздел называется бизнес-частью дипломного проекта. Подготовка бизнес-части проекта связана с разработкой финансовых, маркетинговых механизмов продвижения, сопровождения и/или монетизации проекта. В зависимости от поставленной экономической цели и специфики темы дипломного проекта необходимо осуществить выбор формы бизнес-части, т.е. определить, какие составляющие электронного бизнеса, электронной коммерции и/или интернет-маркетинга будут задействованы в проекте.

Условно можно выделить следующие формы бизнес-части:

- бизнес-план реализации проекта (информационной системы, платформы, сервиса, модуля системы);
- план продвижения информационной системы в интернете с точки зрения SEO, SMM и других сегментов интернет-маркетинга;
- экономический профиль проекта;
- дополнительные финансовые инструменты, интегрированные в проект.

Тогда примерные наименования бизнес-раздела могут формулироваться следующим образом:

- Построение бизнес-модели проекта.
- Расчёт экономической состоятельности проекта.
- Оценка экономической эффективности проекта.
- Разработка системы сквозной аналитики для проекта.
- Механизмы монетизации проекта.
- Разработка механизмов маркетингового продвижения.

Бизнес-планирование реализации проекта

Бизнес-раздел с элементами бизнес-планирования является универсальным вариантом и уместен в любом проекте, в том числе для дипломов в виде стартапов.

Предполагается, что нужно описать процесс преобразования «бизнес-идея → бизнес-модель → бизнес-план».

В рамках бизнес-планирования составляется резюме проекта, план маркетинга, осуществляется обзор потенциального рынка сбыта, анализ конкурентов и смежного рынка. Определяется правовая часть бизнеса (выбор юридической формы Интернет-проекта). Строится финансовый профиль проекта, включающий в себя расходную часть проекта (оффлайн расходы: организационные расходы, закупка оборудования,

расходы на запуск проекта; онлайн расходы: покупка домена и хостинга и т.д.), ежемесячные и годовые расходы (расходы на бухгалтерское сопровождение, налоги, реклама и т.д.). Производится оценка рисков, составляется проект привлечения инвестиций.

В курсе «Инновационная экономика и технологическое предпринимательство» [1] предлагается следующая структура бизнес-плана.

1. Название проекта.
2. Краткое резюме по проекту.
3. Команда проекта (исполнители, руководители, консультанты и т.д.).
4. Описание целевого потребителя, ценностного предложения.
5. Маркетинговая оценка рынка.
6. Product development. Разработка продукта:
 - обзор аналогов,
 - новизна проекта;
 - конкурентные преимущества;
 - инвестиционные затраты (стоимость оборудования, программного обеспечения и т.п.);
 - производственная себестоимость (материалы и комплектующие, амортизация, начисления на зарплату, административные расходы).
7. Customer development. Выведение продукта на рынок (перечень мероприятий с оценкой затрат по выводу товара на рынок или изменению доли на рынке).
8. Нематериальные активы и охрана интеллектуальной собственности (IP-стратегия проекта, т.е. стратегия по защите интеллектуальной собственности).
9. Выбор модели коммерциализации (лицензирование, стартап, коммерческий НИОКР).

Для первой модели коммерциализации описываются основные параметры лицензионного договора с покупателем лицензии, устанавливается цена лицензии, а также обосновывается целесообразность лицензирования как модели коммерциализации.

При модели коммерциализации в виде стартапа разрабатывается дорожная карта проекта (например, в виде диаграммы Ганта), анализируются преимущества и недостатки:

Таблица 1. Стартап как модель коммерциализации

Критерий оценки	Применимость (важность) для проекта	Достижимость
Потенциал высоких доходов		
Легкость масштабирования		
Долгосрочный проект с перспективой создания новых продуктов/услуг		
Высокие первоначальные затраты		
Требуется большое количество времени на создание и/или развитие		

Третья модель коммерциализации применима для наукоемких проектов и включает основные параметры коммерческого предложения для получения средств на проведение исследований от крупной корпорации, обоснование цены коммерческого предложения и целесообразности коммерциализации по модели «коммерческий НИОКР».

10. Инструменты привлечения финансирования.

Таблица 2. Обоснование видов источников финансирования

Виды источников финансирования	Преимущества с точки зрения проекта	Недостатки с точки зрения проекта	Обоснование выбора источника
3F (Friends, Family, Fools)			
Краудфандинг			
Гранты, средства вузов, бизнес-инкубаторов, технопарков			
Бизнес-ангелы			
Венчурные фонды			
...			

11. Оценка инвестиционной привлекательности проекта

Таблица 3. Доходы, затраты, потоки по проекту

Период проекта		2019	2020	2021
Номер периода	0	1	2	3
Чистый доход по проекту				
Инвестиционные затраты				
Кумулятивный денежный поток				

На основе приведенных данных при установленной ставке дисконтирования рассчитываются показатели: NPV (тыс. руб.), PI (коэф.), IRR (%), ROI (%), PB (лет).

В оценку инвестиционной привлекательности проекта входит анализ трех аспектов: техническая реализуемость проекта (сможет ли быть создан продукт с заявленными параметрами и требуемым уровнем качества), рыночная реализуемость (существует ли на рынке потребность в подобном продукте и как обеспечить спрос на него), экономическая реализуемость (сможет ли проект в будущем окупить свои затраты).

12. Риски проекта (основные риски проекта, а также пути и инструменты их преодоления или снижения влияния на проект).

13. Предложение соинвестору (указывается объем запрашиваемых инвестиций, формулируется предложение для инвестора).

Продвижение проекта в Интернет-среде

План продвижения информационной системы в интернете с точки зрения сегментов маркетинга подойдет для проектов в виде интернет-ресурсов.

При разработке плана продвижения должен быть осуществлен обоснованный выбор каналов продвижения, описан стек задействованных маркетинговых механизмов, инструментов и автоматизированных сервисов, а также оценены затраты на продвижение.

План продвижения может включать и совмещать любые сегменты интернет-маркетинга:

- выбор стратегии управления жизненным циклом интернет-проекта и командой проекта;
- копирайтинг;
- контент-менеджмент;
- контекстная реклама;
- таргетированная реклама;
- SMM-менеджмент;
- лидогенерация;
- арбитраж интернет-трафика;
- крауд-менеджмент (работа на сторонних площадках с целью привлечения аудитории на собственные веб-ресурсы);
- SEO-оптимизация;
- SMO-оптимизация (продвижение в социальных сетях; в отличие от SEO-оптимизации ориентировано не на поисковые машины, а

- на социальные платформы);
- SERM-менеджмент (управление репутацией в поисковых системах с технической точки зрения);
- PR-менеджмент;
- мобильный маркетинг;
- элементы AppStore Optimization, ASO (для проектов, предполагающих продвижение мобильных приложений);
- ICO-менеджмент (для проектов, связанных с выпуском токенов в виде криптовалюты, предназначенных для оплаты услуг площадки в будущем).

Базовый комплекс мероприятий по продвижению может включать:

14. разработку плана рекламной кампании для выбранных каналов продвижения;
15. составление контент-плана;
16. разработку посадочных страниц;
17. оценку и оптимизацию технической части проекта и структуры интернет-ресурсов.

Другим вариантом реализации бизнес-части является *автоматизация воронки продаж*.

Воронка продаж – это пошаговый путь, который клиент проходит от узнавания продукта до покупки.

Автоворонка продаж – это продвижение пользователя по воронке продаж с помощью автосообщений и сбора информации о клиентах на основе определенных стратегий, тактик и инструментов. Автоворонки используются для увеличения продаж в онлайн бизнесе.

Для разных вариантов онлайн-бизнеса формируются свои воронки продаж.



Рис. 1. Автоворонка продаж в интернет-магазине (из блога carrotquest.io)

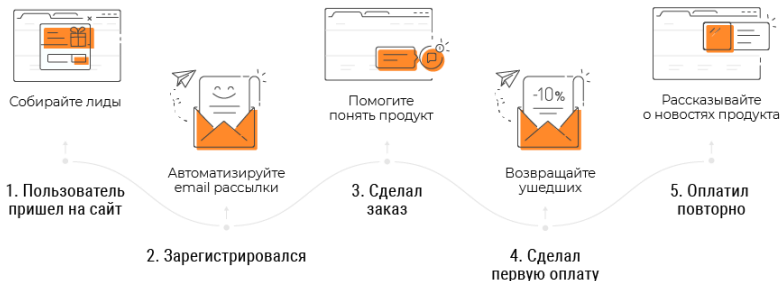


Рис. 2. Автоворонка продаж в SaaS (из блога carrotquest.io)

Предполагается, что необходимо описать маркетинговые инструменты и автоматизированные сервисы, которые будут использовать на разных уровнях воронки продаж для последовательной конвертации потенциальной аудитории в покупателей. Другими словами, автоворонка продаж включает следующие компоненты:

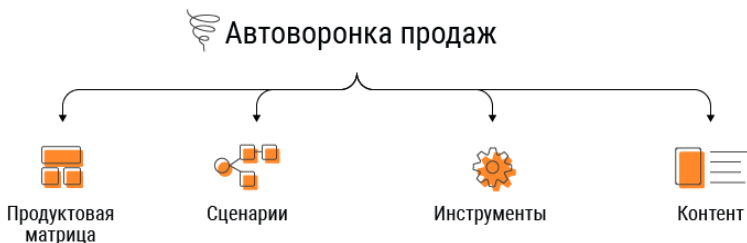


Рис. 3. Элементы автоворонки продаж (из блога carrotquest.io)

С подробным описанием всех компонентов автоворонки и примерами кейсов по ее настройке можно познакомиться в базе знаний проекта carrotquest.io (<https://www.carrotquest.io/blog/avtovoronka-prodazh/>) [2].

Бизнес-часть в виде экономического профиля проекта

Профиль проекта строится для оценки экономической эффективности проекта. В рамках экономического профиля рассчитываются экономические показатели объекта проектирования, смета затрат на его разработку и функционирование, оценивается технико-экономическая эффективность их проектирования, изготовления и применения. Для этого необходимо [3]:

- выполнить технико-экономическое обоснование разработки программного обеспечения;
- провести расчёт единовременных затрат на разработку, учитывая материальные затраты, основную и дополнительную зарплату, от-

числения на социальные нужды, стоимость машинного времени, стоимость инструментальных средств, накладные расходы;

- оценить единовременные расходы организации-заказчика: стоимость программного и технического обеспечения для разработки, внедрения и эксплуатации, затраты на обучение персонала;
- построить финансовый профиль проекта;
- провести расчет и анализ обобщенных показателей эффективности проекта (интегральный экономический эффект, индекс доходности, внутренний коэффициент эффективности, максимальный денежный отток, период возврата капитальных вложений и срок окупаемости).

Графическим представлением экономической эффективности является финансовый профиль проекта – график, отображающий периоды инвестирования, возврата инвестиций, окупаемости и планируемого развития.

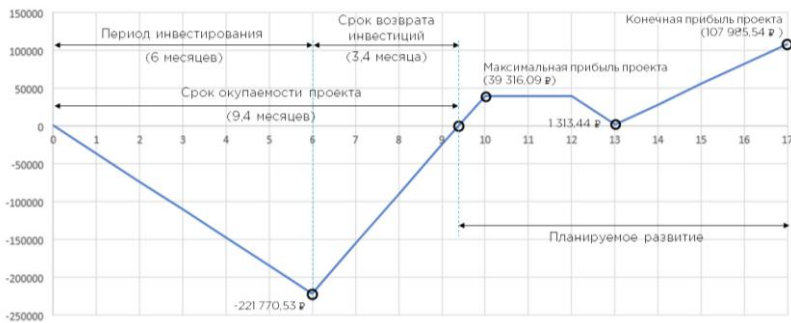


Рис. 4. Пример финансового профиля проекта

Дополнительные финансовые инструменты, интегрированные в проект

В качестве дополнительных финансовых инструментов, интегрированных в проект, можно рассмотреть:

- разработку системы ключевых показателей (KPI) проекта и подключение инструментов бизнес-аналитики;
- подключение онлайн платежей;

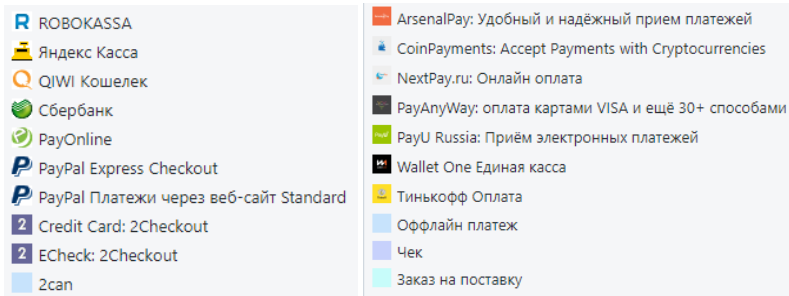


Рис. 5. Примеры платежных систем для интеграции

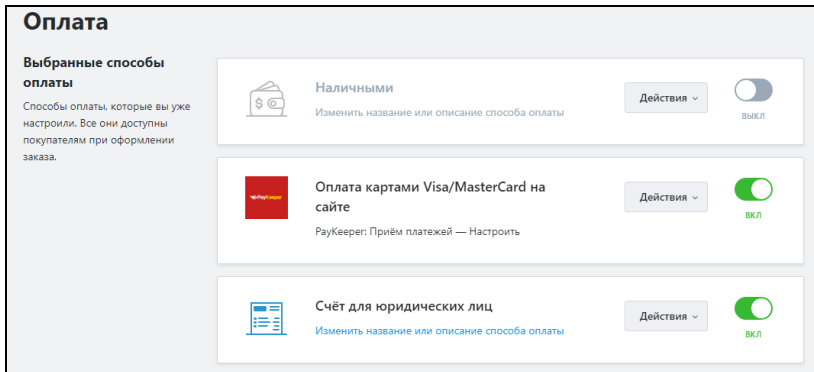


Рис. 6. Множество способов оплаты

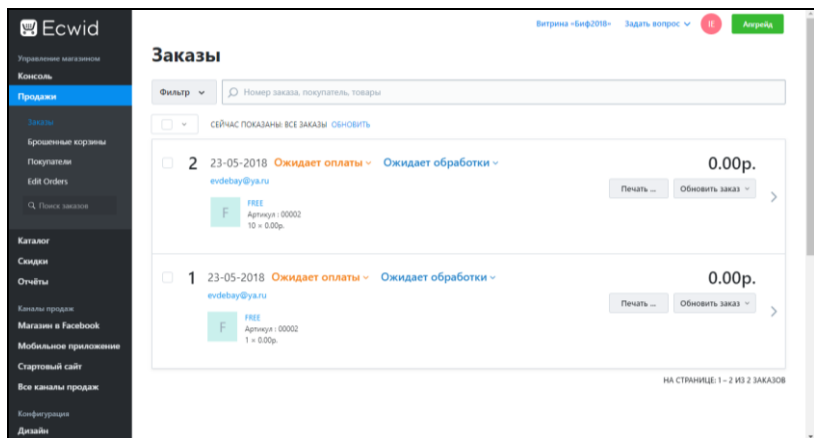


Рис. 7. Пример страницы управления заказами

- создание сложных чат-ботов для приема платежей, обработки за-

- казов или других сущностей разрабатываемой системы;
- формирование налоговой и иной отчетности;
 - разработку механизмов интеграции и обмена данными с существующими ERP-системами (или другими классами систем) и т.п.

В последнем варианте обязательным требованием является указание места разрабатываемого модуля (сервиса, интернет-ресурса) в структуре учетной системы всего предприятия, например, в виде архитектурной схемы с обозначением физических компонентов и протоколов передачи данных.

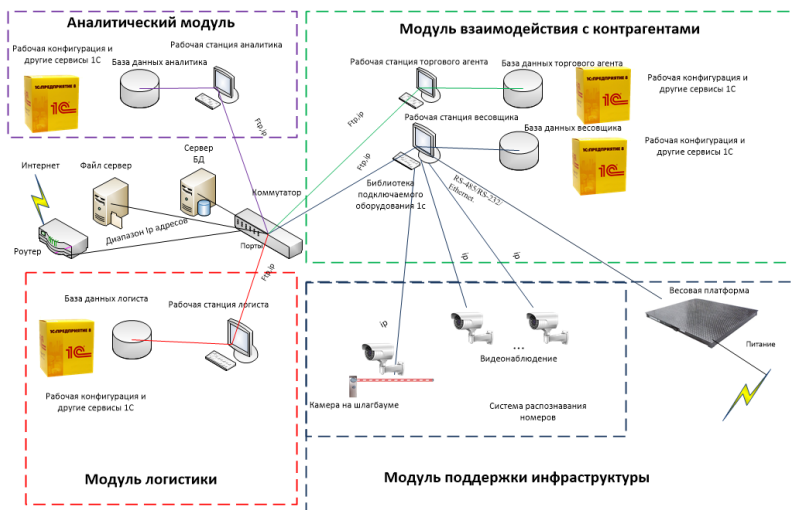


Рис. 8. Пример интеграции отдельных модулей в общую учетную систему предприятия

Данная форма выполнения бизнес-части предполагает, что элементы решений электронного бизнеса подлежат сложной технической настройке, модификации и адаптации.

Порядок выполнения работы

1. В соответствии с утвержденной темой дипломного проекта сформулировать бизнес-цель.
2. Сформулировать наименование бизнес-раздела, посвященного методам и инструментам достижения бизнес-цели.
3. Выбрать подходящую форму бизнес-части диплома (бизнес-план реализации проекта, план продвижения в интернете с точки зрения маркетинга, экономический профиль проекта, дополнительные финансовые инструменты, интегрированные в проект). Привести обоснование выбора.
4. Разработать эскизный план и примерное содержание бизнес-раздела (с указанием методов и инструментов достижения поставленной бизнес-цели).

Содержание отчета

Отчет должен содержать:

- цель и постановку задания;
- тему дипломного проекта и краткое резюме;
- формулировку бизнес-цели проекта;
- наименование бизнес-раздела, посвященного методам и инструментам достижения бизнес-цели;
- эскизный план и примерное содержание бизнес-раздела (не менее 4-5 листов);
- вывод о проделанной работе.

Критерии оценивания расчетно-графического задания

Расчетно-графическое задание оценивается по системе зачтено-не зачтено по следующим критериям:

- соответствие сформулированной бизнес-цели содержанию проекта;
- корректность формулировки названия бизнес-раздела;
- соответствие выбранной формы бизнес-части тематике проекта;
- детальность проработки эскизного плана бизнес-раздела.

Библиографический список

1. Инновационная экономика и технологическое предпринимательство: онлайн-курс университета ИТМО [Электронный ресурс]. – Открытое образование, 2018. – Режим доступа: <https://openedu.ru/course/ITMOUniversity/INNOEC/>. – Загл. с экрана.
2. Блог Carrot Academy [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.carrotquest.io/blog/> (свободный).
3. Гриненко, Г.П. Методические указания к выполнению экономической части выпускной квалификационной работы для студентов специальностей 220105, 230201 / БГТУ им. В. Г. Шухова, каф. менеджмента и внешнеэкон. деятельности ; сост. Г. П. Гриненко. - Белгород : Изд-во БГТУ им. В. Г. Шухова, 2009. - 39 с.
4. Методические указания к выполнению и оформлению выпускных квалификационных работ для студентов направления 09.03.03 – Прикладная информатика [Электронный ресурс] / БГТУ им. В. Г. Шухова, каф. информ. технологий ; сост.: И.В. Иванов, Е.А. Лазебная. - Электрон. текстовые дан. - Белгород : Изд-во БГТУ им. В. Г. Шухова, 2018. - эл. опт. диск (CD-ROM) : табл. + 3 прил. - Загл. с титул. экрана.

Приложение 1.
Пример с этапами бизнес-планирования



П1. 1. Название проекта



П1. 2. Выявление проблемы

Приложение 1. Продолжение

РЕШЕНИЕ



Это автомобильный комплект из 4х smart-сумок с док-станцией для служб доставки еды, позволяющий поддерживать необходимую температуру с точностью до 1 градуса и снижающий потребление электричества на 40%!

В основе продукта лежит разработанный нами пленочный нагревательный элемент.

Срок службы 5 лет

П1. 3. Краткое резюме проекта

ЦЕЛЕВОЙ СЕГМЕНТ ЦЕННОСТНОЕ ПРЕДЛОЖЕНИЕ



БАЗОВЫЙ (B2B) – Службы доставки еды

Ценностное предложение:

- Готовое мобильное решение
- Экономия электроэнергии авто (-40%)
- Контроль за температурным режимом во время доставки
- Стоимость

ВТОРИЧНЫЙ (B2C) – Туристы / Кэмперы / Молодые родители

Ценностное предложение:

- Горячая еда везде и всегда!

П1. 4. Выявление целевых категорий потребителей

Приложение 1. Продолжение

РЫНОК ДОСТАВКИ ЕДЫ



	РОССИЯ	МИР
Объем рынка, \$	1 500 000 000	325 000 000 000
Транспорт (шт.)	13 915	7 689 600
Потенциал, \$	2 449 040	1 537 920 000
Рост, %	+10	

П1. 5. Анализ объемов, темпов роста рынка

КОНКУРЕНТЫ



		 Обычная термосумка	 CookTec (сумка+база)	 Сумка+нагрев.элемент
Управление t	✓	✗	✓	✗
Питание от авто	✓	✗	✗	✓
Стоимость, руб	2500	2750	66 642	3450

П1. 6. Результаты конкурентного анализа

Приложение 1. Продолжение

ДОРОЖНАЯ КАРТА



		1 год				2 год				3 год			
		I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV
1	Выбор технологии												
2	Организация предприятия												
3	Бизнес-планирование, СТРАТЕГИЯ												
4	Оформление НОУ-ХАУ												
5	Адаптация к рынку и определение												
6	НИОКР (изготовление и тестирование образца)												
7	Патент на изобретение												
8	MVP и патент на полезную модель												
9	Старт тестовых продаж (100 шт)												
10	Маркетинговые мероприятия (работа с клиентами, сбор требований)												
11	НИОКР по доработке с учетом пожеланий потребителя												
12	Выпуск продукта v 1.0												
12	Поиск и выбор инвестора для расширения производства и организацию продаж												
13	Производство 10 000 шт.												
14	Мероприятия по продвижению												
15	Организация продаж												
16	Продажа предприятия с выходом												

П1. 7. Дорожная карта по реализации проекта

ОБОСНОВАНИЕ ЦЕЛЕСООБРАЗНОСТИ ЛИЦЕНЗИРОВАНИЯ КАК МОДЕЛИ КОММЕРЦИАЛИЗАЦИИ



Цена лицензии – 1 000 000 руб. (25% от стоимости разработки)

Лицензирование считаем нецелесообразным на данном этапе развития проекта, т.к. исключительная лицензия не покрывает затраты на разработку, а неисключительная лицензия (передача прав) затруднительны, т.к. доходы от реализации неисключительного права трудно прогнозируемы.

Система «Роялти» нам не подходит, т.к. высокотехнологичный продукт предполагает короткий ЖЦ.

Поэтому патентоспособное решение мы защищаем **патентом**, который ставим на баланс, тем самым увеличивая стоимость актива и капитализируя компанию.

П1. 8. Модель коммерциализации

Приложение 1. Продолжение

IP-СТРАТЕГИЯ ПРОЕКТА



1. Разработка **НОУ-ХАУ** (обратный инжиниринг затруднен из-за сложного состава продукта (плёнки))
2. Оформление патента (РФ) на изобретение способа изготовления пленочного нагревателя
3. Регистрация Программы алгоритма управления
4. Оформление патента(РФ) на полезную модель (перед выходом на рынок)
5. Разработка товарного знака и получение охранного документа (РФ)

П1. 9. Стратегия по защите интеллектуальной собственности

МАРКЕТИНГ & PR



На время разработки продукта и выпуска MVP:

- Работа с ЛПР в компаниях целевого сегмента (выход на них и «разогрев», анонсирование, выяснение «боли», соучастная разработка продукта)

10 первых образцов:

- Бесплатный test-драйв для небольших компаний. Ошибки менее критичны, чем при работе с лидерами рынка
- Обратная связь для улучшения продукта

Старт продаж:

- Выставки, спец. мероприятия
- Прямые продажи
- Публикации в отраслевых медиа

П1. 10. Примерный маркетинговый план

Приложение 1. Продолжение

РИСКИ ПРОЕКТА



П1. 11. Оценка рисков проекта

ОЦЕНКА ИНВЕСТИЦИОННОЙ ПРИВЛЕКАТЕЛЬНОСТИ ПРОЕКТА



Период проекта		2017	2018	2019
Номер периода	0	1	2	3
Чистый доход по проекту	0	-1 429 000	-5 560 000	105 975 910
Инвестиционные затраты	0	-2 016 567	-2 080 000	-100 000
Кумулятивный денежный поток	0	-3 445 567	-11 085 567	94 790 343
Ставка дисконтирования, %	25,00%	! Для получения дополнительных предпочтений компания и сборочное производство открываются в ТОР: Налог на прибыль - 13,5%; Амортизация - 0% первые 3 года; Отчисления ФОТ - 14%;		
NPV, тыс. руб.	46 562 412			
PI, коэф.	16,54			
IRR, %	354,44%			
ROI, %	2358.76%			
PB, лет	3			

П1. 12. Показатели инвестиционной привлекательности проекта

Учебное издание

Электронный бизнес: выбор бизнес-решений

Методические указания к выполнению расчетно-графических заданий
для студентов всех форм обучения направления подготовки
09.03.03 – Прикладная информатика

Составители

Косоногова Марина Александровна
Кочеткова Инесса Андреевна